

DIRECCION
SR.PME/eno

RESOLUCION EXENTA N° 1607

LOTA, 23 MAY 2017

VISTOS, Estos antecedentes: Memorándum N°131 del 10.05.2017 de Encargada Oficina Calidad y Seguridad en la Atención del Paciente Hospital de Lota, D.F.L. 29/2004, Ley Autoridad Sanitaria N° 19.337/2005, el D.S. N° 38/2005 y teniendo las facultades que me confiere la Resolución N° 1130/26.11.2014 del Servicio de Salud Concepción y la Resolución 1600/2008 de la Contraloría de la República dicto lo siguiente:

RESOLUCION:

1.- APRUÉBASE a contar de la fecha de la presente resolución de "Protocolo de Evaluación del respeto a los derechos de los pacientes, Hospital de Lota".

2.- DÉJESE sin efecto Res. N° 810 del 18.06.2012 que aprobó 1° versión de Protocolo de Evaluación del respeto a los derechos de los pacientes, Hospital de Lota.

ANOTESE Y COMUNÍQUESE,


SR. PEDRO MARTÍNEZ ESPINOZA
DIRECTOR HOSPITAL DE LOTA



Res. Int. N°22
22.05.2017


Distribución:

- Subdirección Médica
- Oficina Calidad y Seg. del Paciente
- Enfermero Gestión del Cuidado
- Servicio Social
- Jefe Servicio Urgencia
- Jefe Cons. Externo
- Jefe Servicio Dental
- Jefe Central Alimentación
- Jefe Unidad Psicosocial
- Tecnólogo Médico Unidad Oftalmología
- Fonoaudiología
- Jefe Farmacia
- Jefe Kinesiología
- Oficina Partes
- Archivo Dirección


TRANSCRITO FIELMENTE
MINISTRO DE FE



COPIA NO CONTROLADA

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | Protocolo de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes. Hospital de Lota | Código: AP DP 1.3 |
| | | Versión: 02 |
| | | Revisión:01 |
| | | Fecha: 30/04/2017 |
| | | Vigencia: Abril 2022 |
| | | Páginas: 1-8 |


PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DEL RESPETO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

HOSPITAL DE LOTA

AÑO 2017

| | | |
|---|--|---|
| <p>Elaborado por:</p>  <p>Viviana Cid Flores Asistente Social Jefe (s) Hospital Lota.</p>  | <p>Revisado Por:</p>  <p>Lucia Geldrez Valenzuela Encargado de Calidad Hospital de Lota</p>  | <p>Aprobado por:</p>  <p>Sr. Pedro Martinez Espinoza Director Hospital de Lota.</p>  |
| <p>Fecha elaboración : 30 Abril 2017</p> | <p>Fecha Revisión: 08 Mayo 2017</p> | <p>Fecha Aprobación 23 MAY 2017</p> |
| <p>RES N° 1607</p> | | |

COPIA NO CONTROLADA

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | Protocolo de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes. Hospital de Lota | Código: AP DP1.3 |
| | | Versión : 02 |
| | | Revisión :01 |
| | | Fecha:30/04/2017 |
| | | Vigencia: Abril 2022 |
| | | Páginas: 2 -8 |

1.- Introducción:

La Ley de Derechos y Deberes de los pacientes, está inspirada en los principios de equidad y autonomía de las personas, consagra los derechos establecidos en nuestra Constitución y en diversos tratados internacionales suscritos por Chile. Se establece como necesidad de la atención en salud el velar por el cumplimiento de estos derechos, es por ello que se hace necesario idear un sistema que permita evaluar su cumplimiento.

2.-Objetivo/Propósito:

Medir, el grado de cumplimiento del respeto a los derechos de los pacientes en el Hospital de Lota a través de una Encuesta Semestral.

3.- Alcance/ Ámbito de aplicación:

Usuarios de los diferentes grupos etarios, que sean atendidos en la Atención Primaria del Hospital de Lota, por cualquiera de los profesionales que trabajan en este ámbito en atención de público.

4.- Documentación de Referencia:

- Ley 20584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Resolución Exenta 1031 del 17/10/2012. MINSAL. aprueba protocolos y normas de seguridad de los pacientes.

5.- Responsable:

Asistencia Social Jefe.

6.- Definiciones:

- La Encuesta es un instrumento estructurado, que contiene 7 preguntas, siendo la primera parte de identificación, mediante el cual el paciente de cualquier grupo etario, podrá opinar ya sea en forma directa o a través de un familiar o acompañante, respecto a los ítems que contiene el documento y que están relacionados con sus derechos, contenidos en la Carta de Deberes y Derechos vigente en el País desde octubre del 2012.
- Consejo Consultivo: Instancia de participación constituida por cinco representantes de la comunidad y dos representantes de los gremios del Hospital de Lota, cuyo objetivo es apoyar en la gestión al Director del

COPIA NO CONTROLADA



Protocolo de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes. Hospital de Lota

Código: AP DP1.3

Versión : 02

Revisión :01

Fecha:30/04/2017

Vigencia: Abril 2022

Páginas: 3 -8

Establecimiento y velar por la calidad de la atención al usuario, interno y externo

- Check List: Instrumento de evaluación del Protocolo que contiene los ítem a evaluar.

7.- Desarrollo y Procedimiento:

Semestralmente los integrantes del Consejo Consultivo, los representantes de la comunidad, apoyados por la Asistente Social Jefe o su subrogante, quien coordinará esta actividad, aplicarán 200 Encuestas, a la salida de la atención profesional, incluyéndose; médicos, dentistas, enfermeros, nutricionista, matrona, kinesiólogo, psicólogo, fonoaudiólogo, tecnólogo médico oftalmólogo, asistente social; en forma aleatoria. Las respuestas se obtendrán a través de una entrevista en la cual los encuestadores, harán las preguntas en forma verbal y marcarán las respuestas en los formularios que correspondan.

La respuesta del instrumento será voluntaria, por lo que el usuario puede negarse a contestar y en ese caso se buscará a otro voluntario. Las preguntas deben ser leídas tal como aparecen en el documento, para evitar influir en la respuesta de los usuarios.

8.- Evaluación:

La evaluación se realizará semestralmente mediante el análisis de las encuestas aplicadas, enviando copia del informe de dicho análisis a la oficina de calidad del establecimiento.


El Instrumento es la Encuesta, en la cual deben quedar registradas las respuestas de los usuarios. Luego se procederá a la tabulación de la información por la Coordinadora y posteriormente los documentos respectivos serán archivados en la Oficina de Servicio Social, durante el periodo necesario para la retrospectividad. La Encuesta evalúa cinco ítems seleccionados de la carta de derechos y deberes de los pacientes, como se detalla a continuación:

- No a la Discriminación del paciente
- Respeto a la privacidad y el pudor
- Respeto a la confidencialidad
- Acompañamiento a los pacientes
- Información respecto al carácter docente asistencial del Establecimiento y aceptación de la posibilidad de ser atendido por estudiantes .

10.- Anexos

Encuesta evaluación del respeto a los derechos de los pacientes .

COPIA NO CONTROLADA

| | | |
|---|--|----------------------|
|  | Protocolo de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes. Hospital de Lota | Código: AP DP1.3 |
| | | Versión : 02 |
| | | Revisión :01 |
| | | Fecha:30/04/2017 |
| | | Vigencia: Abril 2022 |
| | | Páginas: 4 -8 |

GOBIERNO DE CHILE
 MINISTERIO DE SALUD
 SERVICIO DE SALUD
 SERVICIO SOCIAL

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL RESPECTO A LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

HOSPITAL DE LOTA

1.- IDENTIFICACION:

- SEXO

 F

 M

En el caso de menores de 15 años o personas con necesidades especiales la encuesta puede ser respondida por su familiar o acompañante.

- GRUPO ETARIO 0 – 6 AÑOS.....
- 7 – 14 AÑOS.....
- 15 – 19 AÑOS.....
- 20 – 24 AÑOS.....
- 25 – 64 AÑOS.....
- 65 Y MAS AÑOS.....

- ¿POR QUIEN FUE ATENDIDO?

- | | |
|-----------------------|------------------------|
| MEDICO..... | DENTISTA..... |
| ENFERMERA | PARAMEDICO..... |
| NUTRICIONISTA..... | KINESIOLOGO..... |
| ASISTENTE SOCIAL..... | PSICOLOGO..... |
| MATRONA..... | TECNOLOGO..... |
| FONOAUDIOLOGO..... | OTRO..... ¿CUAL? |

COPIA NO CONTROLADA



Protocolo de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes. Hospital de Lota

Código: AP DP1.3

Versión : 02

Revisión :01

Fecha:30/04/2017

Vigencia: Abril 2022

Páginas: 5 -8

- ¿COMO ENCONTRO SU ATENCION?

BUENA REGULAR MALA.....

2.- ¿ CUANDO HA SOLICITADO ALGUNA ATENCION DE SALUD EN EL HOSPITAL DE LOTA, SE HA SENTIDO RECHAZADO

 SI NO

- a) Indique el motivo:

.....

3.- ¿ EN SU ATENCION DE SALUD EN EL HOSPITAL DE LOTA, SE HA RESPETADO SU PRIVACIDAD Y EL PUDOR?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

4.- ¿EN SU ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOSPITAL DE LOTA, SE HA RESPETADO LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN GENERADA EN SU ATENCIÓN?

Siempre A veces..... Nunca.....

5.- ¿EN RELACION AL ACOMPAÑAMIENTO DE PACIENTES, UD. HA SIDO INFORMADO QUE:

- a) EN CASO DE TENER UN FAMILIAR HOSPITALIZADO, UD. TIENE EL DERECHO A VISITARLO EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS EN CADA SERVICIO?

 SI NO

- b) EN CASO DE UN FAMILIAR HOSPITALIZADO EN SERVICIO DE PEDIATRIA, O ADULTO MAYOR, ESTE PUEDE SER ACOMPAÑADO POR UNA PERSONA DE SEXO FEMENINO DURANTE LA NOCHE?

 SI NO

COPIA NO CONTROLADA



Protocolo de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes. Hospital de Lota

| |
|----------------------|
| Código: AP DP1.3 |
| Versión : 02 |
| Revisión :01 |
| Fecha:30/04/2017 |
| Vigencia: Abril 2022 |
| Páginas: 6 -8 |

6.- ¿AL MOMENTO DE SER ATENDIDO POR ALGUN PROBLEMA DE SALUD EN EL HOSPITAL DE LOTA, UD HA SIDO INFORMADO EN FORMA CLARA Y SENCILLA POR EL MEDICO U OTRO PROFESIONAL, DE SU ESTADO DE SALUD, DIAGNOSTICO, TRATAMIENTO Y EVOLUCION DE SU ENFERMEDAD?

Siempre..... A veces..... Nunca.....

7.- ¿UD HA SIDO INFORMADO RESPECTO A:

a) CARÁCTER DOCENTE ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DE LOTA?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|

b) ¿SE LE HA PEDIDO SU CONSENTIMIENTO PARA SER ATENDIDO POR ALUMNOS DEL AREA DE LA SALUD, EN PRACTICA EN ESTE HOSPITAL?

| | |
|----|----|
| SI | NO |
|----|----|


|||||||MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION QUE AYUDARA A MEJORAR LA ATENCION DE SALUD EN EL HOSPITAL DE LOTA|||||||




Protocolo de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes.
Hospital de Lota

Código: AP DP1.3
 Versión : 02
 Revisión :01
 Fecha:30/04/2017
 Vigencia: Abril 2022
 Páginas: 7 -8

11.- Control de Cambios

| Nº de Versión | Cambios | Fecha | Firma del Responsable |
|---------------|--|------------|--|
| 2º | Se actualiza 1º versión por termino de vigencia, y se modifica forma de la encuesta sin modificar sus contenidos | 30/04/2017 |  |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

COPIA NO CONTROLADA

| | | |
|---|--|-----------------------------|
|  <p>Hospital Lota Servicio de Salud Concepción Ministerio de Salud Servicio Social</p> | Protocolo de Evaluación del Respeto a los Derechos de los Pacientes. Hospital de Lota | Código: AP DP1.3 |
| | | Versión : 02 |
| | | Revisión :01 |
| | | Fecha:30/04/2017 |
| | | Vigencia: Abril 2022 |
| | | Páginas: 8 -8 |

11.- Distribución

- Subdirector Medico
- Oficina de Calidad
- Jefe de Urgencia
- Servicio Social
- Policlínico
- Servicio Dental
- Nutricionista
- Unidad Psicosocial
- Tecnólogo Medico Oftalmológico
- Fonoaudiólogo
- Farmacia
- Kinesiología